سلسلة تصدر عن مجلة البيان

٨

كتاب البيان

فن التعامل مع الناس



تأليف

د . عبد الله الخاطر

الطبعة الأولى
١٤١٣ هـ - ١٩٩٣ م

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة

إن الحمد لله نحمده، ونستعينه، ونعوذ بالله من شرور أنفسنا ومن سيئات أعمالنا، من يهده الله فلا مضل له، ومن يضلل فلا هادي له، وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له، وأشهد أن محمداً عبده ورسوله ﷺ وعلى آله وصحبه أجمعين.

إخواني الأفاضل: اشكركم جميعاً على الترتيب لهذه المحاضرة وعلى الحضور، وأسأل الله - سبحانه وتعالى - أنه يوفقني لأن أقدم شيئاً على قدر العقول التي حضرت، فإنه من الواجب على كل محاضر أن يحترم عقول مستمعيه، وأن يقدم لهم ما يستحقونه. ولقد بدأت في التحضير لهذه المحاضرة فوجدتني أمام ركام كبير، وكمٍّ ضخم من المعلومات فانطبق عليَّ ما

ينطبق عليه قول الشاعر:

تَكَاثرتِ الظِّبَاءُ عَلى خِرَاشٍ

فَمَا يَدْرِي خِرَاشٌ مَا يَصِيدُ[1]

والحقيقة: أن موضوع فن التعامل مع الإنسان كبيرٌ جداً تعتني به كل الشعوب في العالم ومن بينها الشعوب الإسلامية.

ولدى الغربيين معاهد خاصة يُدَرَّسُ فيها ما يسمى بـ «المهارات الاجتماعية». كيف يتحدث الإنسان، كيف يكسب الثقة بنفسه؟ كيف يكون لبقاً في الحديث مع النَّاس؟ والإسلام: فيه الكثير من كنوز

---

(١) بيت من الشعر صار مثلاً لمن تزاحمت عليه الأمور وكثرت أمامه البدائل فوقع في حيرة وصعب عليه الاختيار. فهذا خراش ذهب إلى الصيد فظهرت له الظباء من كل جهة فلا يدري ماذا يصيد منها وماذا يترك؟

الآداب، ومنها آداب التعامل، وقد أُعطينا القدوة من الأنبياء وخاتمهم رسول الله ﷺ جميعاً. ولكن المسلمين لم يستطيعوا أن يستفيدوا منها، ولم يتجاوزوا حتى الآن مرحلة التنظير (مرحلة الفكر). يقال: من آداب الصحبة كذا. من آداب العشرة كذا. من آداب الحديث كذا. وقليل من الناس من يتدرب ويدرب قومه. فليس هناك تدريب عملي إلا نادراً؛ فالغالب هو التعليم وليس التربية[1]، والتدريب العملي هو المطلوب، وهو الذي سوف أركز عليه في هذه المحاضرة، إن شاء الله.

* * *

(١) التربية: أضحت مفهوماً أعم من التعليم. فالتعليم هو توصيل المعلومات والمعارف والتأكد من استيعابها لدى المتعلم، أما التربية فتزيد على ذلك بأن تتحول المعلومات إلى مهارات ينتج عنها سلوك عملي منتم ومستمر يُؤدى بصورة إيجابية، والسلوك قد يكون اجتماعياً أو علمياً.

التعامل مع الإنسان

الإنسان ـ كما هو معلوم ـ مكون من عدة قضايا، فهو ليس آلة من الآلات، وإنما هو إنسان بروحه وجسمه وعقله ومشاعره، وهو محتاج إلى تغذية هذه الأمور كلها. وبعض الناس يخطئون عندما يتعاملون مع الإنسان ـ في الجانب الدعوي مثلاً ـ إذ يتعاملون مع الفكر فقط، أو العقل فقط دون أن يهتموا بمشاعر الإنسان الذي يتعاملون معه. وهناك أصحاب المصانع الذين يتعاملون مع الجسم: كم ينتج؟ كم ساعةٍ يعمل؟ ويهملون جانب الفكر، جانب العقل، جانب المشاعر.

كثير من الناس يهملون جوانب وقضايا من قضايا التعامل مع الإنسان، ولكن لا بد من التركيز عليها كاملة حتى يكون التعامل مع الإنسان شاملاً ومؤثراً، هذا

التعامل الذي أتحدث عنه يختلف الأثر الناتج عنه بسبب محتوى الكلام، أو طريقة الكلام، أو السلوك المصاحب للكلام. فقد يقول إنسان كلاماً معيناً تحس منه أن هذا الإنسان يقول من قلبه[١]، وآخر يقول الكلام نفسه؛ غير أنك تحس أنه يقوله من فمه. شخص يقول: جزاك الله خيراً، وثانٍ يقول: اللهْ[٢] يجزيك الخير. وثالث يقول: جزاك اللّٰه[٣] خيراً فتشعر أن الثاني والثالث يقولان الكلمة من قلبيهما، وهذا يحتاج إلى تدريب ويحتاج إلى ممارسة؛ فإنسان يكلمك وهو ينظر إليك؛ فهو يحترمك ويقدرك، وهذا يختلف عن إنسان

---

(١) وهذا ما يعرف بلغة العيون ـ لغة التخاطب بالقضايا غير اللفظية وغير الكلامية.

(٢) تقديم لفظة الجلالة (الله) والمد فيه يوحي بالصدق ويدل عليه.

(٣) بالضغط على الحرف المشدد وهو حرف اللام في لفظ الجلالة (الله).

يكلمك وهو ينظر إلى ورقة أمامه أو إلى مكان آخر، حتى إذا سكتَّ عن الحوار قال لك: تفضل أكمل؛ وهو ينظر إلى الأرض مثلاً. إن هذا غير مهتم بك. تلك أمثلة متعلقة بالسلوك المصاحب للكلام.

وهناك أمثلة تتعلق بمحتوى الكلام أو طريقته سوف تأتي مفصلة. والمهم أن يتم التدريب العملي على كيفية التعامل.

* * *

دوافع المعاملة الحسنة مع الناس

تختلف الدوافع باختلاف عقائد الناس ونظرتهم للحياة. فدوافع الشخص المسلم مختلفة عن غير المسلم الذي قد تكون دوافعه مصلحية ـ يصدق معك، يكون باشاً في وجهك، يكون وفياً للموعد معك، فياتي في الوقت المحدد ـ ويكون الدافع لذلك كله المصلحة الشخصية التي يحتاجها، أو يكون الدافع الخوف من المضرة أو العقاب.

فقد يكون الإنسان أميناً لا يسرق بدافع الخوف من الرقابة الخارجية. ويحلو للبعض أن يتحدث بإعجاب عن الأمانة في أمريكا؛ لكن عندما تذهب الرقابة الخارجية فإن الأخلاق الحقيقية تظهر.

وإليكم هذا المثل: توقفت الكهرباء لمدة ثماني

ساعات في إحدى الولايات الأمريكية، وكانت حادثة مشهورة. إذ سُجِّلَتْ فيها أكثر من خمسة آلاف سرقة في هذه الولاية فقط؛ لأن الكاميرات التي كانت تراقب الناس توقفت؛ فأصبح من السهل على الإنسان أن يحمل سريراً من محلات الأثاث ويخرج به دون أن تراقبه آلة أو إنسان.

أما المسلم فتحركه دوافع أخرى..

* * *

الدوافع التي تحرك المسلم

أولاً: أن يكون من خير الناس أو خيرهم:

فالمسلم يبحث عن رضا الله ومحبته، وأن يحقق الخيرية في نفسه، ويكون من خير الناس أو خيرهم. يقول الرسول ﷺ: «خير الناس أحسنهم خلقاً»[1] وهو يبحث عن الأجر العظيم الذي يحصل من الأخلاق الطيبة. والمسلم لا يكون حَسَنَ الخُلُق لكي يكسب مصلحة، إنما يفعل ذلك ليكسب رضا الله - سبحانه وتعالى - وهنا تستمر الأخلاق الحسنة، سواء رضي الناس أم لم يرضَوا، تحسنت العلاقة أم لم تتحسن، كُسِبَ الوُدُّ أم لم يكسب؛ فالأجر ثابت على أية حالة،

---

(١) السلسة الصحيحة للشيخ ناصر الألباني، وهو في الصحيحين بلفظ قريب.

وهذا هو ضمان الاستمرارية، قال ﷺ: «إن الرجل لَيُدرك بحسن خلقه درجات قائم الليل وصائم النهار»(١). بحسن الخلق يدرك المسلم درجة قائم الليل وصائم النهار، وهذا الخلق الطيب صفة من صفات المؤمنين. يقول الرسول ﷺ: «المؤمن يألف ويُؤلَف. ولا خير فيمن لا يألف ولا يُؤلَف. وخير الناس أنفعهم للناس»(٢).

ثانياً: الأخلاق الحسنة مأمورٌ بها:

إن الله ـ سبحانه وتعالى ـ أمرنا بأن نلتزم الحكمة في التعامل مع الناس، وهذا عين العقل، يقول الله ـ عز وجل ـ: ﴿ادْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَن سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾﴾ [النحل: ١٢٥] الموعظة

---

(١) رواه أحمد، ومن حديث أم المؤمنين عائشة ـ رضي الله عنها ـ.

(٢) صحيح الجامع الصغير، من حديث سهل بن سعد.

الحسنة هي محتوى الكلام الذي يدعو إلى شيء طيب. ولكن ما هي الحكمة؟ الحكمة هي: الطريقة التي يعرض بها الإنسان ما عنده من أفكار ومن أحكام. وقد وصف الله سبحانه وتعالى رسوله ﷺ بأنه كان لين الجانب؛ وهو إن لم يكن كذلك لخسرَ النَّاسَ ولا نفضوا من حوله وهم الصحابة وهو الرسول ﷺ، فلم يقل ﷺ: من أراد فليأتِ، ومن لم يرد فلا يهمنا أمره، إنما كان حريصاً عليهم. يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ [آل عمران: ١٥٩]. أي لو كنت يا محمد، يا رسول الله فظاً غليظ القلب لا نفضوا من حولك، ﴿فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ﴾؛ فإن من وسائل المعاملة الحسنة: أن تعفو عنهم، تستغفر لهم، تشاورهم في الأمر: أي أن تتجاوز عن الأخطاء وتغض الطرف عنها وتستغفر لهم فتلك وسيلة من وسائل تشجيعهم، وتنمية

السلوك الطيب فيهم. وتشاورهم في الأمر أي: تحترم رأيهم، وتقدرهم، وتعطيهم شيئاً من القيمة عمدما تتعامل معهم، فما أسهل الناس وأنت تشاورهم، وما أقربهم منك وأنت تقدرهم.

يقول ميمون بن مهران: «التودد إلى الناس نصف العقل». والذي يتودد إلى الناس يعتبر مسلكه هذا نصف العقل؛ ولكن بشرط أن يكون ودوداً عاقلاً.

وكما قلت: الأخلاق التي يتجمَّل بها أصحابها لأغراض معينة إن لم تكن طيبة الدوافع فإنها تتلاشى عندما تنتهي تلك الأغراض أو تستحيل؛ فقد يتعامل الضباط مع رئيسهم ـ اللواء أو الفريق ـ معاملة طيبة: يزورونه وقت الأعياد، ويهنئونه عند الأفراح، ويعزونه وقت الأحزان، وعندما يتقاعد فلا يزورونه ولا يلتقون به. وتلك العلاقة لو كان الدافع إليها طيباً لاستمرت ونمت، وَلَعُرِف لصاحب الفضل فضله، ولزَار هؤلاء

قائدهم كما كانوا يزورونه قبل التقاعد، وكذلك الحال مع أي مسؤول في جهة من الجهات، ترى الناس يتسابقون إليه في وقت المصلحة، وأما عندما يعفى من منصبه فإنهم يتحدثون في عرضه ويسيئون إليه!

فإذا أردت أن تعرف هؤلاء الناس فاعرفهم بعد أن يترك صاحب المنصب منصبه.

* * *

ضوابط الأخلاق الحسنة

وكما أن للأخلاق الحسنة دوافع، فإن لها أيضاً ضوابط تضبطها، والضابط فيها يحدده الشرع، ولا نحدده نحن بعقولنا ولا من تلقاء أنفسنا.

فالسلوك المحرَّم لا يجوز فعله، والسلوك الواجب لا مجال لتركه، كبر الوالدين، وصلة الأرحام، كل ذلك لا بد منه ولكن الحديث هنا عن السلوك المستحب الذي يجب الحرص عليه ما أمكن، لا يقال هذا سنة أو مستحب، والسنة خير على كل حال، ولا سيما إذا ترتب على فعلها أن يكون المجتمع طيباً ومترابطاً، هذا خير، ويجب ألا نحصر الأمور في التعامل مع الناس في دائرة: «يثاب فاعلها ولا يعاقب تاركها». وما سنها الرسول ﷺ إلا وهي خير لنا.

«لو جاء مدير - مسؤول لك - وقال: الأفضل أن تفعل كذا في وظيفتك. لقُلتَ: نعم، وحرصت على أن تفعلها؛ لأنك ترى أنه أقدر منك وأكثر خبرة». فكيف إذا كان الذي يدل على الأفضل هو رسول الله ﷺ؟ وليس الحديث عن أشياء يستوي فعلها مع عدم فعلها، ولكن الذي يعنينا في هذا المقام هو التدريب على تلك الأشياء بصورة طيبة كوسيلة للإصلاح والخير. فالمهم هو التدريب علي القضايا وليس على تفصيل القضايا من حيث الإباحة والجواز والاستحباب.

* * *

قضايا يحبها الناس
وقضـــايا يكرهونهـــا

والحديث هنا عن بعض القواعد الثابتة والمشتركة بين كل الشعوب، والتي تنطلق من الفطرة، يستوي التعامل فيها مع المسلم وغيره، مع المسلم من الشرق أو من الغرب؛ لنتعلم هذه القضايا أو بعضها حتى نمارسها عملياً، وقد تمتد تلك الممارسة إلى سنوات حتى نتخلص من طبع سيئ يكرهه الناس، أو نكتسب طبعاً طيباً يحبه الناس. وكذلك الحديث عن التعامل مع الأسوياء من الناس.

أما الشواذ فتكون لهم معالجة فردية. فالسوي من الناس من إذا أكرمته عرف المعروف، والشاذ من يتمرد.

وقد قال الشاعر:

إِذَا أَنْتَ أَكَرمْتَ الكَرِيمَ مَلْكَتَهُ

وإن أَنْتَ أكْرَمْتَ اللئيمَ تَمَرَّدَا

فيكون الحرص على إكرام الناس باعتبارهم أسوياء، أما الشواذ فإنهم يعالجون معالجة فردية خاصة. فكيف نتعامل مع الناس ـ كل الناس ـ مع اختلاف في التطبيق؟ فقد تختلف طريقة التعامل تبعاً لاختلاف العلاقة: الوالد مع ولده، الزوج مع زوجته، الرئيس مع مرؤوسه، والعكس.

ولكن القواعد الكلية يمكن أن يطبقها الجميع؛ فتختلف أيضاً باختلاف الأفهام والعقول؛ فالرجل الذكي الفاهم الواعي تختلف طريقة تعامله عن الشخص الآخر المحدود العقل المحدود العلم؛ فالحديث معه يكون مناسباً لطبيعته وقدرته على الفهم.

يقول ابن مسعود – رضي الله عنه –: «ما أنت محدِّث القوم حديثاً لا تبلغه عقولهم إلا كان فتنةً

لبعضهم»[1] فإذا تحدث أحد بأكثر من مستوى السامعين فإن الحديث يكون فتنة لبعضهم؛ فقد لا يفهمه بعضهم، وقد يفهمونه خطأ، وحينئذ يصبح الحديث شبهة.

ويختلف أسلوب التعامل أيضاً باختلاف الشخصية؛ فطريقة التعامل مع شخص شَكَّاكٍ وحساس تختلف عنها مع شخص سوي؛ فالطريقة تختلف باختلاف الشخصيات والصفات التي تكون بارزة فيهم.

* * *

(١) رواه مسلم موقوفاً.

قضايا يكرهها الناس

الناس يكرهون النصيحة في العلن:

لا يختلف اثنان في أن النصيحة في العلن يكرهها الناس؛ لأن كل الناس: يكرهون أن تُبْرَزَ عيوبهم أمام غيرهم، كل الناس؛ مسلمهم وكافرهم لا يحبون أنْ يُنْصَحُوا في العلن، ولكن إذا أُخِذَ الرجل جانباً ونُصِح على انفراد فإن ذلك أدعى للقبول، وأدعى لفهم المسألة، ولأحبَّك الرجل؛ لأنك قدمت إليه معونة، وأسديت إليه خدمة، بأن نصحته وصححت خطأه.

ويُعَبِّرُ الإمام الشافعي ـ رحمه الله ـ عن ذلك بقوله:

تَعَمَّدْني بِنُصْحِكَ في انْفرادِي

وَجَنِّبْني النَّصِيحَةَ في الجَماعَهْ

فإنَّ النُّصْحَ بَيْنَ النَّاسِ نَوْعٌ مِنَ
التَوْبيـــخِ لا أرضى استِمَاعَـهْ
فإن خالَفْتنـــي وَعَصيْتَ قَوْلي
فَلا تَجْــزعْ إذا لَمْ تُعْطَ طَاعَهْ

أي: إذا أنت خالفتني في أمر من الأمور وجئت بنصيحتي أمام الناس، فلا تغضب ولا تتضايق إذا لم أستجب لك ولم أطعك؛ هذه طبيعة النفس البشرية إلا من تجرد ووصل إلى حد من التجرد؛ بحيث يقبل النصيحة وإن كان ينزعج أيضاً للأسلوب، وكم من الناس عندهم ذلك التجرد؟!

وكذلك بعض الناس يريد أن تكون النتائج فورية؛ فيُحِبُّ من الناس أن يغيِّروا ما بهم بمجرد أن يُنْصَحوا. يريد أن ينصح في المجلس ويريد أن يستجيب الناس ويغيروا ما بهم في ذلك المجلس! فيكون مخطئاً في

تقديره وغير فاهم لطبيعة البشر، إذ لا بد أن يأخذ الناس فترة كافية للتفكير، وفرصة مناسبة للانسحاب.

الناس يكرهون الأسلوب المباشر في النقد:

الناس كل الناس، لا يحبون أن تقال لهم الأوامر مباشرة: افعل كذا، لا تفعل كذا. فطبيعة البشر تأبى ذلك. نعم قد ينفذ الشخص الأمر الموجه، لكن لو قدم له هذا الأمر بطريقة ألطف فإن ذلك أدعى للقبول، حتى ولو كان الأمر من رئيس إلى مرؤوسيه.

وعلى الرغم من أن أفعال الرسول ﷺ وأقواله كان منها أوامر مباشرة إلا أن الرسول ﷺ كان يستخدم أساليب أخرى مثل أسلوب الخبر: يقدم الخبر فيفهم الناس ماذا يراد.

ومن ذلك ما ورد في قصة القوم الفقراء الذين جاؤوا وكانوا كلهم من مُضَرٍ، وتأثر الرسول ﷺ لحالهم من الفقر، فقام وخطب الناس: ثم قال: « تَصَدَّقَ رجل

من ديناره، من درهمه، من ثوبه، من صاع تمره»[1] - تصدق صيغة ماضٍ. لم يقل النبي ﷺ: تصدقوا، بل قال: تصدَّق من صاع تمره.. فجاء رجل من الأنصار بصُرَّةٍ كادت تعجز يده عن حملها؛ بل عجزت، وقدمها للرسول ﷺ فاستهل وجهه، وقام الناس وتصدقوا حتى أصبح عنده كومة من الصدقات، وفرح الرسول ﷺ فقال: «من سن في الإسلام سنة حسنة.. الحديث»[2].

فهناك قضايا لم يأمر الرسول ﷺ فيها أمراً مباشراً، وإنما تكلم بصيغة الخبر، كما في ذلك الحديث حيث قال: تَصَدَّقَ، ثم بعد أن فعل الرجل كافأه بتشجيعه؛ فقال: من سن سنة حسنة.. وهذا يؤدي إلى دعم العمل الصالح.

---

(١) رواه أحمد في مسنده، من حديث المنذر بن جرير عن أبيه.

(٢) رواه مسلم في صحيحه، من حديث المنذر بن جرير عن أبيه.

وهناك أمثلة لمرويات في البخاري: جمع رجل عليه ثوبه - صلى رجل في إزار ورداء - يعني: صلوا في إزار ورداء. فهناك فرق بين أن تطرح الأمر أو تطرح الرأي.

والصيغة لها دور: فرقٌ بين أن يقول أحد المسؤولين: أنا أرى أن (أ) أفضل من (ب)، فيستجيب الموظفون ويطبقون (أ). وبين أن يقول: (أ) أفضل فطبِّقوها. وهناك مثال قد يكون أكثر إيضاحاً: مدرس يريد أن ينقل طاولته، ويريد من الطلبة أن ينقلوها معه؛ فهناك فرق بين أن يقول: ما رأيكم لو نقلنا الطاولة هذه إلى مكان كذا، أو أن يقول: انقلوا معي الطاولة إلى مكان كذا. فطريقة السؤال أدعى للقبول، وإن كانت النتيجة قد تتساوى في الحالتين.

والقضية الأخرى هي أن تُشْعِرَ الإنسان بمحبة الأمر حين تعطيه إياه؛ وكان ذلك هو دأب الرسول ﷺ فكان

يشوِّق الناس لما سوف يأمرهم به، فلما أراد أن يسيِّر جيشاً، قال: «لأعطين الراية غداً رجلاً يحبه الله ورسوله»[1]. فصار كل فرد يتمنى أن يكون ذلك الرجل. وكما نصح ﷺ أحدَ أصحابه بقوله: «إني أحب لك ما أحب لنفسي، لا تأمَّرن على اثنين»[2]. فهو يُضَمِّن الأمر نقاطاً تجعل المأمور يحب الأمر. وكذلك فإن قول رئيس لمن يأمره: كلي ثقة بأنك قادر على التنفيذ، أدعى للتنفيذ من قوله: افعل كذا وكذا؛ فالمأمور يريد أن يكون عند الثقة التي أولاها له رئيسه؛ فلا يكون داعيةً طيباً، ولا زوجاً طيباً إلا إذا كان أسلوبه طيباً.

ولقد ثبت بالتجربة أن التنفيذ يكون جيداً إذا فهم المرؤوسون فكرة الرئيس، بأن فهموا الفكرة وعرفوا

---

(١) متفق عليه من حديث سلمة بن الأكوع.

(٢) رواه مسلم من حديث أبي ذر الغفاري - رضي الله عنه -.

غاياتها؛ فيزداد الحماس لها، وأيضاً إذا اعتبر المنفذون القضية العامة قضيتهم الشخصية. وكون الإنسان يصل بالناس إلى أن يجعل القضية محل التعامل رغبةً من رغباتهم يدل دلالة واضحة على أنه: داعية جيد، بل زوج جيد، بل هو ـ كائناً من كان ـ إنسان جيد.

وإذابعض الناس ضيوفاً إلى بيته، فإن هناك فرقاً بين أن يأمر زوجته أمراً مباشراً بقوله: اطبخي كذا، ثم يعقب بعد ذلك بالتركيز على السلبيات فيقول: نسيتم البرتقال، لماذا لم تحضروا كذا ـ نعم هناك فرق بين ذلك ـ وبين أن يقول: إن ضيوفاً سوف يأتون إلينا، ونريد أن تبيِّضوا وجوهنا، ولا تنسوا أن قضية الطعام هي انعكاس لأهل البيت؛ فتشعر الزوجة عندئذ أن المسألة قضية شخصية، وأن إتقان العمل انعكاس لوضعها في البيت؛ فيكون ذلك أدعى إلى الإتقان.

وكذلك فإن إبراز دور المأمور يعطي نتائج طيبة.

فقد حدَّث أحد القادة جنوده قائلاً: إنكم ستتركون مهاجعكم في وضعية ممتازة حتى أتمكن من تقديمها كمثل صالح للجنود الجدد، ولقد كنتم جنوداً ممتازين، وستظلون كذلك حتى آخر لحظة. لقد جعل القائد قضية ترتيب المهاجع وتنظيفها قضيةً شخصيةً للجنود، وكانت النتيجة أنهم تركوا السكن في اليوم التالي في أحسن حال وأجمل حلة.

* * *

الناس يكرهون من يركز على السلبيات دون الحسنات

الناس يكرهون الإنسان الذي ينظر إلى عيوبهم ويترك الحسنات بل وأحياناً ينساها.

خذ مثلاً علاقة المرأة المسلمة بزوجها المسلم والتي يمكن أن يعمم مغزاها في كل قضايا التعامل. يقول ﷺ: «لا يَفْرَكْ مؤمن مؤمنة إن كره منها خلقاً رضي منها آخر»[١]. فما أحد يسلم من العيوب؛ فلا توجد زوجة بلا عيوب، ولا صديق بلا عيوب، ولا رئيس ولا مرؤوس بلا عيوب، يقول سعيد بن المسيب: «ليس من شريف ولا عالم ولا ذي فضل إلا فيه عيب؛ ولكن من

---

(١) رواه مسلم من حديث أبي هريرة.

الناس من لا ينبغي أن تذكر عيوبه». فمن كان فضله أكثر من نقصه ذهب نقصه لفضله، ولا تذكر عيوب أهل الفضل تقديراً لهم. يقول الشاعر:

لا يُزْهِدنَّـك في أخٍ لكَ أَنْ تَــراهُ زَلَّ زلَّــــــهْ
مَا مِنْ أخٍ لَكَ لاَ يُعَـابُ وَلَوْ حَرِصتَ الحِرْصَ كُلَّهْ

وقد نكره أشياء في بعض الناس، ولكن عندما نفتقدهم ونخالط من هم أسوأ منهم ندرك الخير الذي كان فيهم ولم نعبأ به.

يقول الشاعر:

بكيت من عُمْــــرٍو فلما تركته
وجربت أقواماً بكيت على عمرِو

وفي كتاب: «لمحات في فن القيادة» لكورتو وهو عسكري، وقد ضمَّن كتابه خبرات يمكن الاستفادة منها. يقول في كتابه: «هنا طريقتان للحياة: طريقة

سلبية قائمة على رؤية مساوئ الرجال والأعمال، تُرى الأخطاء ليس لإصلاحها بل لاستغلالها بشكل هدام والعودة إليها بمناسة وبدون مناسبة، وطريقة أخرى تنظر إلى الأمور بعين الرضا وتبحث عن محاسن الرجال لتنميتها وتحسينها، وترحم ضعفهم وأخطاءهم، وتعمل على إصلاحها».

والرسول ﷺ يعطينا المثل فَيُذكِّرُ بفضل الأنصار؛ لأن البشر بطبعهم ينسون الحسنات. فقد أخرج «البخاري» قوله عليه الصلاة والسلام: «أوصيكم بالأنصار؛ فإنهم كرشي وعيبتي. (يعني بطانتي وخاصتي) فقد فقد قضوا الذي عليهم. (يقصد أنهم وفوا بما تعهدوا به في بيعة العقبة) وبقي الذي لهم؛ فاقبلوا من محسنهم، وتجاوزوا عن مسيئهم»[1] إن هذا قمة الإنسانية والعدل.

---

(١) رواه البخاري من حديث انس بن مالك.

هناك أناس إذا قدم لهم مسؤول أو موظف معروفاً فسرعان ما ينسون المعروف وصاحبه بعد تقاعده، ولكن الرسول ﷺ يؤكد أن الذي أدى المعروف وهو من أهل الفضل يُذكر فضله ويُغض الطرف عن مساوئه.

* * *

الناس يكرهون من لا ينسى الزلات

الناس يبغضون من لا ينسى زلاتهم ولا يزال يُذكِّر بها ويَمُنُّ على من عفا عنه؛ فالناس يكرهون ذلك الإنسان الذي يذكِّر الناس بأخطائهم، ويعيدها عليهم مرة بعد مرة، والله يقول: ﴿وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ﴾ [آل عمران: ١٣٤]. إنه سبحانه يمتدح الذين يعفون عن الناس وينسون أخطاءهم؛ والذي أُسْدِيَ إليه المعروف لا ينساه، والعافي عن الناس يستر من يعفو عنه.

ويقول الرسول ـ ﷺ ـ: «من ستر مسلماً ستره الله في الدنيا والآخرة»(١).

وهذا حديث صحيح.

---

(١) رواه مسلم من حديث أبي هريرة ـ رضي الله تعالى عنه ـ.

وهناك مثل أضربه لكم: في مجلس لحاكم قديم شم الحاكم ريحاً من أحد الجالسين، فقال: عزمت عليك أن تخرج - يقصد من أخرج الريح وهو لا يعرفه - وتتوضأ. فقال رجل عالم فاضل: بل اعزم علينا جميعاً فنقوم ونتوضأ. فعزم عليهم وقاموا، وانتهت القضية. إن هذا الموقف الحكيم معروف كبير وإحسان تجاه الشخص الذي أخرج الريح، فقد انتشله من موقف صعب.

* * *

الناس يكرهون من يعاملهم باستعلاء

الناس يكرهون من يعاملهم باحتقار واستعلاء مهما كان هذا الإنسان، حتى لو كان من كان: داعية ـ عالماً ـ معلماً ـ لأنهم لا يحبون مَنْ ينظر إليهم نظرة استعلاء، ولذلك كان هناك حث على أن يكون الإنسان متواضعاً، وإن كان في مقام التعليم أو الرئاسة.

روى هارون بن عبد الله الجمال فقال: «جاءني أحمد بن حنبل بالليل ـ انظروا كيف يكون التصرف ـ يريد أن يصحح خطأ، فدقَّ عليَّ الباب، فقلت: من هذا؟ فقال: أنا أحمد، لم يقل الشيخ أحمد. فبادرت وخرجت إليه فمسَّاني ومسَّيته.

فقلت: حاجة أبي عبد الله؟ (أي: ما حاجتك؟)

قال: شغلتَ اليوم قلبي.

فقلت: بماذا يا أبا عبد الله؟

قال: جُزت عليك اليوم وأنت قاعد تحدث الناس في الفيء (الظل) والناس في الشمس بأيديهم الأقلام والدفاتر. لا تفعل مرة أخرى. إذا قعدت فاقعد مع الناس».

انظر كيف كانت النصيحة ـ والذي روى الحادثة ليس الإمام أحمد، وإنما ذلك الشخص الذي تأثر بالنصيحة ـ انظروا إِلى هذا السلوك الطيب: يزوره بالليل، ثم يبدي مشاعره وحرصه عليه ـ شَغَلْتَ قلبي ـ لم يقل: أسأت للناس. وهذه وسيلة من الوسائل أن تتحدث عن مشاعرك أنت. فتقول: أنا أشعر أن الموضوع ليس كذا. عندئذ يشعر الشخص بالخطأ ويكون أدعى لقبول النصيحة. وهكذا؛ فإن النظرة إِلى الناس يجب أن تكون نظرة إِشفاقٍ ورحمة. نظرة الطبيب إِلى مريضه، فقد أكون مشفقاً على شخص كنت أنا مثله، أو أن غيري مثله ولا تكون نظرة احتقار وازدراء.

الناس يكرهون من يتسرع في التوبيخ والتأنيب

الناس يكرهون من يؤنب ويوبخ في غير محل التأنيب، ومن غير تأنٍ ودون السؤال والاستفسار، وقد يكتشف بعد السؤال والاستفسار أن هناك اجتهاداً صحيحًا، وهناك ظاهرة اجتماعية غير حسنة، وهي أن بعض الناس يظن الصواب في أن يقابل من يعتبره مقصراً باللوم الشديد بقوله: لماذا لا نراك؟ طالت المدة! سنتان لا نراك!

وإذا اعتذر الشخص المُعاتَب فإن صاحبنا يستمر في اللوم والتأنيب، وينسى أن اللوم يمكن أن يوجه إليه أيضاً، وهذا يتأتى من شخص قد تدرب على مثل هذه الطريقة.

وهذا الرجل يفعل ذلك وهو يظن أن ذلك من حسن العلاقة على الرغم من أن هذه القضية ليست صحيحة في نفسها؛ فمن طبيعة البشر أنهم يجتمعون ويتفرقون، والود ليس بالضرورة مقصوراً على من تكثر رؤيته، وقد يضيق الإنسان بتكرار رؤية الذي لا يحبه؛ فقد تتكرر الرؤية لمن لا نحب:

ومنْ نَكَدِ الدُّنْيا علَىَ الحُرِّ أَنْ يَرى
عدواً له ما مِنْ صَدَاقَـتِهِ بُـــدُّ

وقد يكون الأمر أخف إذا كان الذي يلوم أكبر سناً من المُلام، أما إن كانا قرينين، أو كان الذي يلوم هو الأصغر فتلك كبيرة، ومن عواقب ذلك أن يخسر الشخص الناس فيتجنبوه، ويبتعدوا عنه، وهناك من يلوم بأسلوب لاذع، فيكون أشد من ذلك كأن يقول: «خَربَ بابُنا من كثرة دقك عليه، أو خرب «هاتفنا» من كثرة سؤالك».

وفي القصة الآتية تجلية لذلك الأمر: «ذهب أبو عبيد بن سلام لأحمد بن حنبل فقال: يا أبا عبد الله، لو كنت آتيك على نحو ما تستحق لأتيتك كل يوم، فقال أحمد بن حنبل: لا تقل هذا، إن لي إخواناً لا ألقاهم إلا كل سنة مرة أنا أوثق بمودتهم، ممن ألقى كل يوم».

فليس معنى المودة أن نلتقي كل يوم، وليس عدم اللقاء هو عدم المحبة، ولو تفرغ الإنسان لزيارات الأصدقاء لما وجد وقتاً لأداء واجبات أخرى مثل طلب العلم أو تربية الأبناء.

ولقد أجرى مهندس سويسري دراسة على عدد كبير من العمال فوجد أن عدداً كبيراً من هؤلاء يعتبرون أن التأنيب بدون ذنب أمام الأصدقاء أصعب ما يلاقون من متاعب. وهذه الأمور هامة جداً للذين يتعاملون مع البشر في أي مجال: مجال الدعوة، مجال العمل، ولذلك فقد عُمِلَتْ دراسات إدارية خلصت إلى أن

هناك شيئاً هاماً جداً هو «الارتياح الوظيفي» فزيادة على توافر الاحتياجات الغريزية من طعام وشراب ومسكن، والتي قد تحقق شيئاً من الاطمئنان، إلا أنه لا بد للإنسان أن يكون مرتاحاً في وظيفته، ويشعر بأن له دوراً يرضى عنه، وقد يترك الشخص عملاً إلى آخر أقلّ راتباً بسبب ذلك الارتياح الذي افتقده في الوظيفة الأولى.

* * *

الناس يكرهون من يتمادى في الخطأ رغم وضوح الخطأ

الناس يكرهون الذي إن أخطأ تمادى في الخطأ، والذي لا يعترف بخطئه برغم وضوح الخطأ. والشخص الذي لا يعترف بالخطأ ويبادر إلى الرجوع عنه بسرعة ليس شجاعاً، وكلما ارتقى الشخص في تربيته وفي علمه اعترف بالخطأ وانسحب بسرعة، فلا يطيل الذيل في الحديث بغية التسويغ. ومن الملاحظ أن كبار العلماء كالشيخ ابن باز لا يتحرج من قول: «سأنظر، سأبحث المسألة» ولا يحط ذلك من قدره.. وقد يتسرع من هو دونه بالفتيا والحديث، وليس من العيب أن يقال: لا أدْري. أو يقال: أخْطَأْتُ.

الناس يكرهون
من ينسب الفضل لنفسه

الناس يكرهون دائماً من ينسب الفضل لنفسه، وإذا حدث إخفاق أو خطأ ألقى بالتبعة على الآخرين، وإذا حدث نجاح نسبه إلى نفسه؛ فكل الناس يبغضون ذلك الإنسان ويكون منبوذاً: يكون زوجاً منبوذاً، رئيساً منبوذاً، صديقاً منبوذاً.

والرئيس بحق هو الذي يسأل عند الاخفاق، وليس الذي ينسب النجاح لنفسه، فإذا أردت أن تعرف من هو الرئيس في أي مؤسسة ـ اقتصادية، أو تجارية، أو دعوية ـ فاسأل: من الذي يكون مسؤولاً عند الإخفاق؟ والإنسان السوي يُسعد إن أخذ الناس أفكاره، ويعمل دون الحديث عن ذاته. يقول سيد

قطب ـ رحمه الله ـ في كتيب هو عبارة عن رسالة أرسلها إلى أخته: «التجار وحدهم هم الذين يحرصون على العلاقات التجارية لبضائعهم حينما يستغلها الآخرون ويسلبونهم حقهم من الربح، أما المفكرون وأصحاب العقائد فكل سعادتهم أن يتقاسم الناس أفكارهم وعقائدهم ويؤمنوا بها إلى حد أن ينسبوها إلى أنفسهم لا إلى أصحابها الأولين. ولذلك يجب على المرء أن يحرص على أن يدع الناس يشعرون أن الفكرة فكرتهم ويتبنونها هم كي يتحمسوا لها ويعملوا بها».

* * *

قضايا يحبها الناس

الناس يحبون من يظهر الاهتمام بهم:

الناس يحبون ذلك الإنسان الذي يهتم بهم والذي يهتم بماذا يفكرون، وما الذي يشغل بالهم، وحينما يتحدثون ينصت إلى حديثهم وينظر إليهم، يلخص ما يقولون ويناقشهم فيه، وتلك وسائل دعوية قوية جداً إذا طبقت تطبيقاً حسناً.

وكذلك من يقضي حاجة الناس ويقدم إليهم الهدايا، فتلك كلها من وسائل الاهتمام. وفي الحديث: «تهادوا تحابوا»(١).

---

(١) (إرواء الغليل): من حديث أبي هريرة، وحسنه الألباني. وهو في الموطا، ومجمع الزوائد، والسنن الكبرى للبيهقي من حديث نفر من أصحاب رسول الله ﷺ.

والهدية قد تكون بسيطة جداً في قيمتها، ولكنها تُدخل سروراً وتُظهر مدى الاهتمام، وأروي لكم هذه القصة: «لنا صديق التقى بصديق إنجليزي في بريطانيا، وذلك الرجل مسلم، ودعاه إلى حلقة دراسية باللغة الإنجليزية لعله يتعلـم، ولكن الإنجليزي لم يسـتجب أول مرة، وعـاد فدعاه ثانية فلم يستجب، ولكنه دعاه مرة على طعام الغذاء فحضر الرجـل فتحدث معه عن سـبب إسلامه وهو الموضوع المهم عند أي مسلـم جديد.

كان يعيش بمفرده مع والده الذي لم يكن يهتم بموضوع إسلامه، ويذهب إلى المسجد أحياناً، وقد وجد الرجل مستريحاً جداً لحديثه؛ لأنه حدثه في شيء يخصه؛ فهو يعيش في شقة مع والدٍ كافر: ولا يجد أحداً يهتم به. ثم بعد ذلك قال له: هناك درس باللغة العربية وآخر بالإنجليزية. فاختار الدرس بالعربية، فلما

قال له: أخشى ألا تفهم. قال: سأحاول وأستفسر، ومنذ ذلك الحين لم يترك درساً بالإنجليزية أو العربية، وهو الآن يعمل أكثر من خمس عشرة ساعة في الدعوة؛ كل ذلك لأنه وجد من يهتم بقضاياه، ويحدثه فيما يشغل باله.

الناس في حاجة إلى من يعرف ما الذي يشغل بالهم؟ وما هي اهتماماتهم؟ وليسوا بحاجة إلى أن تقول لهم: يجب عليكم أن تعرفوا كذا وكذا. هذا الإلقاء ليس هو المهم، ولكن المهم أن تدفعه إلى محبة ذلك الأمر، وهو سوف يسعى إلى تعلمه.

يقول الرسول ﷺ في الحديث الصحيح: «أحب الناس إلى الله - عز وجل - أنفعهم للناس، وأحب الأعمال إلى الله - عز وجل - سرور تُدخله على مسلم: تكشف عنه كربة، أو تقضي عنه ديناً، أو تطرد عنه جوعاً، ولو أن تمشي مع أخيك في حاجته أحب إليَّ من

أن تعتكف في المسجد شهراً»[١].

ولو أن الموظفين يدركون أن إنهاء معاملات الجمهور هو مشي في حاجات الناس لأنهوا المعاملات في أوقاتها. ولو أن الناس فقهوا الإسلام وعملوا به لوجدت المجتمع مجتمعاً مثالياً وهذا الذي نطلبه، وهناك تجربة في فرنسا؛ فقد احتل العمال المصانع، ولكن بعض العمال لم يضربوا عن العمل، وقد وُجِدَ أن هؤلاء العمال هم الذين كان لرؤسائهم اتصال بهم.

فالعمال الذين اتصل بهم رؤساؤهم اتصالاً شخصياً، واهتموا بهم كأفراد وقدموا لهم المساعدة هم الذين لم يستجيبوا للإضراب، كما ظهر الحقد العميق من العمال الذين عاملهم رؤساؤهم كآلات. والمسؤول الذي يعامل البشر كآلات يخفق، أما الذي يتعامل

(١) الطبراني في الكبير والصغير، ومجمع الزوائد وكشف الخفاء، من حديث ابن عمر – رضي الله عنه –.

معهم كبشر فيحصل على إنتاج أكبر، وإن تساوت فترات العمل الزمنية.

الناس يحبون الذي يستمع إلى حديثهم:

الناس يحبون من يستمع إلى حديثهم وعما يشغل بالهم، لا أن يحدثهم عن نفسه، بل يستمع إليهم ويشجعهم على أن يحدثوه عن أنفسهم، وهذا هو الذي يسمونه: المتحدث اللبق، ويقال: إنك إن أردت أن تكون متحدثاً لبقاً فكن مستمعاً لبقاً، وهذا طبع من طباع البشر؛ فالإنسان يريد أن يتحدث عن قضاياه التي تشغل باله، ويريد من يشاركه همومه، ونحن نتعلم من مواقف الرسول ﷺ ليس مجرد الاستماع؛ وإنما إثارة المتحدث لكي يبسط الحديث، ومن ذلك قصة الرسول ﷺ مع عبد الرحمن بن عوف لما قابله وشمَّ رائحة عطر، فقال له الرسول ﷺ: ما القصة؟ قال تزوجتُ.

وكذلك قصة جابر لما سأله وقال له: « تزوجتُ، قال

له: بكراً أم ثيِّباً؟ قال: بل ثيباً. قال: هلاَّ بكراً تلاعبها وتلاعبك»[1] فشرح جابر سبب زواجه من الثيب التي تكون أقدر على رعاية أبنائه من زوجة أخرى بكر لا تكون غالباً كذلك. وانظر إلى أسلوب الرسول الرقيق في إثارة جابر لحديث: هلاًّ بكراً تلاعبها... ولذلك يقول صاحب كتاب: «فن القيادة»: «يعتبر الإنسان الحوادث الشخصية التي تمر به كالكترقية أو التعيين، والنقل، الولادة، الوفاة - أموراً مهمة، والرئيس الذكي هو الذي يعلق على هذه الحوادث ولو بكملة تشجيع كأن يقول: (مبروك - أحسن الله عزاءك) فمشاركة الإنسان والتحدث معه في هذه القضايا التي تشغل باله تجعل هذا الإنسان قريباً ممن يحدثه، وتوطد أواصر المحبة بينهما، ويشعر أيضاً بروح التعاطف معه.

---

(١) متفق عليه من حديث جابر بن عبد الله - رضي الله عنه -.

وإليكم هذا المثل لقصة شاب قابله شخص يعرفه في الحرم حين التقى به لقاءً سريعاً بعد فترة طويلة لم يره فيها، ولقد أخبره ذلك الشخص بتغير في سلوكه واتجاهه نحو الالتزام، وأن زوجته لا تشاركه ذلك.

فقال له: يا أخي هناك أناس يلتزمون بالإسلام يجدون صعوبة في التعامل مع زوجاتهم بعد فترة، وقد يكون الخطأ منهم أحياناً: فقد يتعجلون الأمور ويريدون من الزوجة أن تتغير بسرعة، مما يؤدي إلى نفورها وسوء العلاقة بينهما.

فأجابه الشخص: هذا ما حدث معي.

وهكذا فقد توقع الشاب الموضوع، فجعله يتحدث فيه حتى وصل إلى أن طلب أن يقابله كي يحدثه فيه بتفصيل أكثر، ولو كان قد طلب منه أن يقابله أولاً لكان قد اعتذر إليه، والله أعلم.

الناس يحبون البعد عن الجدل:

وفي الحث على البعد عن الجدل نصوص صحيحة:

منها قول الرسول ﷺ: «أنا زعيم ببيت في ربض الجنة لمن ترك المراء ولو كان محقاً»[1].

فهناك أمور تجعل الإنسان يبتعد عن الجدل، منها: استخراج الكوامن الطيبة في الإنسان كأن تقول له: أنا أعرف أنك لو تبين لك الحق في المسألة فلن تتركه. فأنت بذلك فتحت له باب الخروج من المأزق، وشجعته على ترك الجدل.

الناس يحبون من يقدرهم ويحترمهم:

الإنسان بطبعه يحب من يحبه ويحترمه ويقدره. فإن لم ير تقديراً ولا احتراماً فلا يقدر ولا يحترم بغضٍ

---

(١) رواه أبو داود في سننه، والطبراني في المعجم الكبير. وخرجه الألباني في السلسلة الصحيحة من حديث أبي أمامة.

النظر عن المستويات؛ فالصغير يقدر الكبير إذا قدره الكبير. ولذلك فمن المهم البحث عن الكوامن الطيبة في الإنسان وإثارتها وتشجيعها، وعدم احتقاره بل تقديره واحترامه ومشاورته حتى إن لم يُستفد برأيه، فيكفي أن يُسشار ويدلي برأيه في المسألة. ولذلك يقول سبحانه وتعالى: ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ﴾ [آل عمران: ١٥٩] قد تشاورهم وقد ترى رأياً آخر غير الذي يرون، فإذا عزمت عليه فتوكل على الله.

ويقول صاحب لمحات في فن القيادة: «تنشأ ضرورة الشعور بالتقدير من الحاجة إلى إثبات الشخصية لحب النجاح» فإذا قام المرء بعمل حسن وشعر بالتقدير وخاصة من رؤسائه، وثق من نفسه وانطلق بقوة جديدة. فأنت تبني الثقة في الإنسان عندما تشعره أنه قدم عملاً طيباً، ولكن البعض يقول عكس ذلك، يقولون: لا تشعره بأنه قدم حسناً لئلاً يشعر بالغرور.

ويقول صاحب الكتاب أيضاً: «كلما اكتشفتم في المرء الصفات الحسنة ازدادت دماثتكم في معاملته. ولذلك إذا أردت أن تكون علاقتك حسنة مع إنسان فابحث عن الأشياء الحسنة فيه، وسيكون هناك مزايا حسنة في كل شخص تستحق التقدير» ويقول صاحب كتاب فن القيادة أيضاً: «يرفض الإنسان الذل ولكنه لا يكره الخدمة والعمل، بل يجد فيهما إرضاءً لغريزة الإخلاص فيه، شريطة أن يكون متأكداً من احترام رئيسه وتقديره له وثقته به ومعاملته كإنسان».

الناس يحبون من يفتح لهم المجال لتحقيق ذواتهم:

من المهم أن تفتح المجال للذي تتعامل معه لتحقيق ذاته ليكون شخصاً مهماً. فالإنسان لا يقبل أن تكون لديه مزايا مهملة. فإذا شعر بأن لديه صفات مهملة وأن مكانته موضع شك فإنه يثور على رؤسائه ولا يطيعهم. وبعض الرؤساء يقوم بكل أمر بنفسه شاكياً من أن مَنْ

تحته لا يستطيعون العمل؛ وهنا يفقد من تحته الثقة بنفسه، ويكون ذلك الرئيس مسؤولاً عن إهدار طاقة من تحته؛ لأنه أخفق في تدريبهم واستغلال طاقاتهم، وذلك مؤسَّس على ظن خاطئ منه، وهو أن العمل لن ينجح إذا لم يتدخل هو شخصياً.

الناس يحبون الشكر والتشجيع:

الناس يحبون التشجيع، ويحبون من يشكرهم؛ وإن كان الأصل في المسلم أنه يعمل العمل ابتغاء رضاء الله، ولا ينتظر شكر الناس، ولكن ذلك طبع في البشر؛ وذلك لا بأس منه شرعاً. فقد روى أحمد والترمذي: «من لم يشكر الناس، لم يشكر الله»[١] وأيضاً قول الرسول ﷺ في غزوة الخندق: «اللهم لا عيش إلا عيش الآخرة فأكرم الأنصار والمهاجرة»[٢]. والدعاء بالخير من

---

(١) رواه أحمد من حديث أبي هريرة، وقال الألباني صحيح الإسناد.

(٢) متفق عليه من حديث سهل بن سعد.

نوع من المدح والثناء بل هو أبلغ الثناء. كما قال ﷺ: «من صُنِعَ إليه معروف فقال لصاحبه: جزاك الله خيراً؛ فقد أبلغ في الثناء»[١]. فأنت حينما تدعو لإنسان: (الله يوفقك ـ الله يكرمك) فإن تلك الكلمات الطيبة تشجع الناس؛ فالدعاء بخير شيء عظيم، وليس ذلك كبعض المتهكمين بالمثل القائل: «كروة أهل سدير جزاك الله خير» فالدعاء بالخير ليس قليلاً وكلمة «جزاك الله خير» فالدعاء بالخير ليس قليلاً؛ وكلمة جزاك الله خيراً عظيمة جداً، وهناك أمثلة كثيرة للشكر والتشجيع: فمع الزوجة يقول الرجل لزوجته: جزاك الله خيراً، لقد كانت (عشوة) أمس طيبة. والطفل تقول له: أحسنت ـ ممتاز، إلى آخر الكلمات الطيبة. المدير والمسؤول لا يكون ناجحاً إن لم يقدم خطابات الشكر لمرؤوسيه؛

---

(١) مشكاة المصابيح من حديث أسامة بن زيد، وقال الألباني: حديث جيد.

فهي مجرد ورقة لا تكلف شيئاً ولكن لها أثر طيب لدى الناس.

وهناك فرق بين الشكر والمدح الذي ذمه الشرع، فالشكر على المعروف والثناء على فاعله رجاء أن يتقدم أكثر في فعل الصالحات كان من فعل الرسول ﷺ ولكن مدح الناس بما ليس فيهم أو المدح الذي نتأكد أنه سوف يؤدي إلى الغرور هو الذي نهى الرسول ﷺ عنه، فقال: «إذا رأيتم المداحين فاحثوا في وجوههم التراب»[1]، «وإياكم والتمادح»[2]. ولقد ورد عن الرسول ﷺ المدح على سبيل التشجيع كما سبق في حديث الرجل من الأنصار الذي قال فيه: «من سن سنة حسنة»[3]. ويقول أيضاً في مدح أصحابه: «أرحم

---

(١) رواه مسلم من حديث المقداد بن الاسود.

(٢) صحيح ابن ماجة، من حديث معاوية.

(٣) جزء من حديث، رواه مسلم.

أمتي بأمتي أبو بكر، وأشدهم في أمر الله عمر، وأصدقهم حياءً عثمان، وأقرؤهم لكتاب الله أُبَيّ بن كعب، وأفرضهم زيد بن ثابت، وأعلمهم بالحلال والحرام معاذ بن جبل، ولكل أمة أمين، وأمين هذه الأمة أبو عبيدة بن الجراح»[1] رواه أحمد والترمذي.

فمدح ﷺ كلاً منهم بالصفة التي تميزه.

الناس يحبون الذي يصحح أخطاءهم دون جرح مشاعرهم:

الناس يحبون من يصحح الخطأ دون أن يجرح المشاعر، ويُضرَب مثلٌ في ذلك في أحد الكتب أن شخصاً ألقى خطاباً (محاضرة) في عدد كبير، ولكنها كانت طويلة وفيها تفصيل؛ فملَّ الناس، ولما عاد المحاضر إلى منزله سأل زوجته، فقال: ما رأيك في المحاضرة؟

(١) سلسلة الأحاديث الصحيحة.

قالت: هذا الموضوع يصلح مقالة رصينة في مجلة علمية متخصصة. وقد فهم المحاضر من كلام زوجته أن الموضوع لا يصلح للمحاضرة؛ وهذا أسلوب طيب يبرز جوانب إيجابية يقدم بها لمسألة النقد؛ فرجل جاء يستشيرك في أن يعمل في التجارة فتقول له: أنت رجل ذو قلم وفكر فلا تَدَعْ ذلك المجال، إذا رأيت أنه لا يصلح للتجارة وهو مبرز في ذلك المجال، وهكذا فلا تطرح القضية بأسلوب: «أنت لا تصلح لكذا» ولكن بأسلوب: «أنت تصلح لغير ذلك». ويحدث في المجالس أن يتكلم الناس بأسلوب طيب جداً، ثم يخطئ خطأً في نهاية الحديث؛ فنجد البعض يتوقف عند الخطأ ويأمره بالتوقف عن الكلام. ولكن الأسلوب الصحيح أن يقدِّم من يريد النقد الإيجابيات فيقول: أنا أوافق المتحدث في كذا وكذا، ولكن النقطة الأخيرة لي عليها ملاحظات؛ فيبدأ بالإيجابيات، ثم يصحح، فيكون

ذلك أدعى أن يتقبل المتحدث الملاحظات دون الدخول في جدل لا طائل من ورائه. وكذلك تطبق القاعدة: «نبدأ بالقضايا المتفق عليها» فإذا أردنا النقاش في قضية فإننا نبدأ بالقضايا المتفق عليها، ثم بعد ذلك نناقش القضايا الأخرى.

الناس يحبون من يناديهم بأحب أسمائهم:

الناس يحـبون أن ينادَوْا بأحـب الأسـماء إليهم: يا محمد، يا أبا فلان. وكان الرسول ﷺ ينادي أصحابه بأحب الأسماء إليهم، حتى الأطفال الصغار كان يكنيهم أحياناً. يقول ﷺ: «يا أبا عمير ماذا فعل النغير؟». وأبو عميرهذا طفل صغير. ويرجع البعض نجاح بعض القادة من الرؤساء وغيرهم إلى أنهم كانوا يحفظون أسماء الناس أحياناً، وهذا له أثر عند الناس. وقد لا يعرف المرء أسماء الناس أو ينساها، ولكن السيئ ألا يسألهم عنها إذا قابلوه، وهذا يدل على عدم

الاهتمام. والسؤال عن الاسم يدل على تمام الاهتمام.

ومن المهم أن يتم التدريب على هذه القضايا تدريباً عملياً جاداً لكي تمارس، وتتحول عند الشخص إلى مهارات اجتماعية عملية.

وصلى الله على نبينا محمد

وعلى آله وصحبه أجمعين

* * *

الفهرس

الموضـــــوع	الصفحة